



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Facultad de Ciencias Matemáticas

Escuela Académica Profesional de Investigación Operativa

**Aplicación a la teoría de colas para mejorar la atención  
en sistemas de tarjetas de crédito**

**TESIS**

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Investigación  
Operativa

**AUTOR**

Jennifer Roxana MEJÍA SALAS

**ASESOR**

Lucy DE LA CRUZ CUADROS

Lima, Perú

2012

**RESUMEN**  
**APLICACIÓN DE LA TEORIA DE COLAS PARA MEJORAR LA**  
**ATENCION EN SISTEMAS DE TARJETAS DE CREDITO.**

**Bach. Jennifer Roxana, Mejía Salas**

**Agosto 2012**

**Orientadora: Lic. Lucy De La Cruz**

**Titulo Obtenido: Licenciado en Investigación de Operaciones y Sistemas.**

---

La presenta tesis esta orientado al estudio de las líneas de espera en una entidad privada, aplicando la herramienta de Investigación operativa “Teoría de Colas”. Presentando las respectivas alternativas de soluciones para que la gerencia pueda tomar la mejorar decisión en dicho sistema de atención al publico usuario.

**Palabras Claves**

Teoría de colas

Tiempos de espera

Tasa de arribo

Tasa de Servicio

Centro de tarjetas.